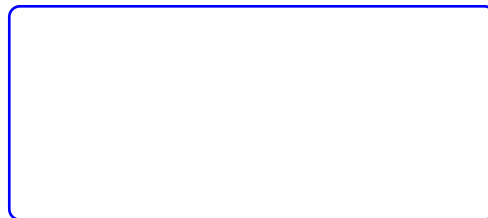


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ  
ФНС РОССИИ – ВОЛГА»

Утверждаю



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«Мастерство проведения сложных переговоров»  
по повышению квалификации

(объем 38 часов)

Рассмотрена  
на заседании кафедры  
психологии и профессиональной  
деятельности

Протокол № 9 от 31.10.2023

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>УЧЕБНЫЙ ПЛАН</b> .....	6
<b>КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК</b> .....	6
<b>РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	7
<b>Введение</b> .....	7
<b>Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.</b> .....	7
Практические задания .....	10
Методические рекомендации .....	11
Список литературы.....	13
<b>ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ</b> .....	14
<b>ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ</b> .....	15
<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	15
<b>Перечень вопросов, выносимых на экзамен</b> .....	15
<b>Примеры тестовых вопросов</b> .....	15

## ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «**Мастерство проведения сложных переговоров**» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности к государственному образовательному стандартам высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) - Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 28.08.2020 № 59530).

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Мастерство проведения сложных переговоров» является весьма актуальной и важной в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере психологии профессиональной деятельности, приобретения навыков применения современных технологий ведения переговоров, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в освоении широкого спектра психологических знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие **задачи**:

1. овладеть навыками планирования и подготовки переговоров
2. изучить техники проведения эффективных переговоров
3. разработать индивидуальную траекторию повышения личностной эффективности в сложных переговорах.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие получают обновление знаний и совершенствование навыков проведения сложных переговоров.

### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями.

Универсальные компетенции.

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах. Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.
- Осуществление индивидуальной и командной работы для решения профессиональных задач.

Общепрофессиональные компетенции.

- Выполнение профессиональных функций с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационной политики.
- Осуществление внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций

Профессиональные компетенции

- Выполнение профессиональных функций с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационной политики.
- Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в ходе переговоров.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- понятие и структуру переговоров;
- приемы построения информирующей и побуждающей речи;
- приемы защиты от манипуляций;
- техники эффективной коммуникации;
- техники восстановления ресурсного состояния;

*уметь:*

- выбирать стратегию и тактику ведения переговоров;
- проводить экспресс-диагностику поведения партнера;
- договариваться в сложной ситуации;
- управлять уровнем напряженности за столом переговоров;

*владеть навыками:*

- планирования сложных переговоров;
- аргументации;
- влияния в переговорах;
- урегулирования конфликтов;
- анализа проведенных переговоров.



## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
**«Мастерство проведения сложных переговоров»**

**Цель:** *Освоение широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста*

**Продолжительность обучения:** 38 часов

**Форма обучения:** *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей*

**Режим занятий:** 2-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
1	Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров	8	6	2	зачет
2	Проведение эффективных переговоров	14	4	10	зачет
3	Личная эффективность в сложных переговорах	8	0	8	зачет
4	Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров	4	0	4	зачет
5	Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.	2	0	2	зачет
	<b>Итоговая аттестация</b>	2		2	экзамен в форме тестирования
	<b>ИТОГО</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2	
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7
Виды занятий, предусмотренные	А	А	А	А	К	А	И

программой повышения квалификации							
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

А- аудиторная и самостоятельная работа

И – итоговая аттестация

К - каникулы

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

#### Мастерство проведения сложных переговоров

(наименование учебной дисциплины/раздела)

#### Введение

Дисциплина «Мастерство проведения сложных переговоров» является основной при обучении по одноименной программе.

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие получают обновление знаний по психологическим аспектам профессиональной деятельности, связанным с проведением сложных переговоров. Высокий уровень развития коммуникативной и конфликтологической компетентности, стрессоустойчивость позволит более эффективно выполнять свою работу.

#### **Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.**

В связи с этим *цель изучения данной дисциплины* состоит в освоении управленческих знаний и умений, связанных с проведением сложных переговоров, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

#### **Планируемые результаты обучения**

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в ходе переговоров;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личностного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

*знать:*

- понятие и структуру переговоров;

- приемы построения информирующей и побуждающей речи;
- приемы защиты от манипуляций;
- техники эффективной коммуникации;
- техники восстановления ресурсного состояния;

*уметь:*

- выбирать стратегию и тактику ведения переговоров;
- проводить экспресс-диагностику поведения партнера;
- договариваться в сложной ситуации;
- управлять уровнем напряженности за столом переговоров;

*владеть навыками:*

- планирования сложных переговоров;
- аргументации;
- влияния в переговорах;
- урегулирования конфликтов;
- анализа проведенных переговоров.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>1</b>	<b>Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров</b>	
1.1	Понятие сложных переговоров. Цель, результат. Участники. Структура переговоров	<i>Лекция Практика</i>
1.2	Стратегия и тактика переговоров. Основные элементы переговорного процесса	<i>Лекция</i>
1.3	Секреты эффективной подготовки к переговорам.	<i>Лекция</i>
<b>2</b>	<b>Проведение эффективных переговоров</b>	
2.1	Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика	<i>Практика</i>
2.2	Психология влияния и противодействие манипуляциям	<i>Практика</i>
2.3	Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов. Как договариваться в сложной ситуации	<i>Лекция</i>
2.4	Приемы построения информационной и убеждающей речи	<i>Практика</i>
<b>3</b>	<b>Личная эффективность в сложных переговорах</b>	
3.1	Техники эффективной коммуникации	<i>Практика</i>
3.2	Техника речи, нормы произношения и ударения	<i>Практика</i>
3.3	Развитие голоса как личного инструмента эффективной коммуникации	<i>Практика</i>
<b>4</b>	<b>Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров</b>	
4.1	Управление уровнем напряженности за столом переговоров	<i>Практика</i>



4.2	Работа со страхами. Ресурсное состояние для эффективного общения.	<i>Практика</i>
5	<b>Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.</b>	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 36 часов (95% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

#### **1 Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров**

##### **1.1 Понятие сложных переговоров. Цель, результат. Участники. Структура переговоров**

Понятие «деловые переговоры», понятие «сложные переговоры». Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. Основные принципы ведения переговоров. Цели переговоров. Стадии переговорного процесса.

##### **1.2 Стратегия и тактика переговоров. Основные элементы переговорного процесса**

Стратегии ведения переговоров. Переговорные ценности, переговорная методология.

##### **1.3 Секреты эффективной подготовки к переговорам.**

Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам.

#### **2. Проведение эффективных переговоров**

##### **2.1. Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика**

Методы оценки партнёра. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Индикаторы личности в поведении. Экспресс-диагностика ведущей репрезентативной системы.

##### **2.2. Психология влияния и противодействие манипуляциям**

Понятие и виды психологического влияния. Позиция и интересы сторон в переговорном процессе. Психотехнологии убеждающего воздействия на переговорах. Манипулятивные техники на переговорах и защита от манипуляций.

##### **2.3. Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов. Как договариваться в сложной ситуации.**

Психологические барьеры и их преодоление. Работа с возражениями оппонентов. Приемы, повышающие и снижающие напряжение в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтной ситуации. Защита от агрессивной манеры ведения переговоров.

##### **2.4. Приемы построения информационной и убеждающей речи.**

Логические основы речи. Понятие аргументации. Точка зрения. Правила и ошибки в аргументации. Отработка умения находить аргументы в споре, говорить ясно,

понятно, убедительно, логично, аргументировано, отстаивая позицию в споре, и при этом удерживая внимание партнера и иной аудитории.

### **3. Личная эффективность в сложных переговорах**

#### **3.1. Техники эффективной коммуникации**

Этапы коммуникации: задачи, условия эффективности. Техники установления контакта. Механизм формирования аттракции. Виды слушания. Приемы активного слушания в переговорах. Этап завершения контакта в переговорном процессе. Открытые и закрытые вопросы в коммуникации.

#### **3.2. Техника речи, нормы произношения и ударения**

Актуальные вопросы современной речевой культуры. Рекомендации в области языковых норм с опорой на современные пособия и словари.

#### **3.3. Развитие голоса как личного инструмента эффективной коммуникации**

Упражнения по развитию голоса. Правильное дыхание как инструмент развития голоса.

### **4. Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров**

#### **4.1. Управление уровнем напряженности за столом переговоров**

Управление эмоциями и стрессменеджмент как ключевая компетенция личной эффективности. Основные методы и техники снятия психоэмоционального напряжения.

#### **4.2. Работа со страхами. Ресурсное состояние для эффективного общения**

Психологические вопросы подготовки к переговорному процессу. Страхи: почему возникают и как с ними справиться. Ресурсное состояние: как его найти и удержать.

### **5. Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.**

Результат переговоров. Соглашение по результатам переговоров. Психотехники завершения переговоров. Критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров. Конструктивные и негативные результаты переговоров. Планирование изменений по результатам переговоров.

## **Практические задания**

### **Задание 1.**

Заполните таблицу по экспресс-диагностике ведущей репрезентативной системы партнера по переговорам

<b>Типы восприятия</b>	<b>Предпочитаемые слова</b>	<b>Предпочитаемые фразы</b>
<b>Визуал</b>		

<b>Аудиа л</b>		
<b>Кинес тетик</b>		
<b>Дигит ал</b>		

### **Задание 2.**

На основании собственного практического опыта и теоретических знаний выделите факторы, способствующие и препятствующие эффективному влиянию на партнера по переговорам.

### **Задание 3.**

Выделите приемы манипулирования, которые встречаются в ходе проведения переговоров. Как защититься от манипуляций в данных ситуациях?

### **Задание 4.**

Назовите приемы формирования аттракции, которые могут быть эффективны в переговорном процессе.

### **Задание 5.**

Составьте список основных причин страха переговорного процесса и публичного взаимодействия. Подготовьте чек-лист «Как превратить страх в ресурс».

## **Методические рекомендации**

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется с использованием дистанционных с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

В содержании обучения приоритет отдается комплексному и сбалансированному сочетанию теории и практики применения действующих нормативно-правовых актов.

При составлении лекционного материала необходимо предусматривать наличие схем, таблиц, рисунков и других средств визуализации и структуризации учебного материала.

Лекционные занятия представлены в форме видеоуроков и электронных учебников. Продолжительность каждого видеоурока не более 20 минут.

На лекционных занятиях излагаются основные, важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практических заданий слушателями.

Практические учебные материалы подготовлены с применением активных методов обучения. Интерактивные учебники и тренажеры стимулируют познавательную деятельность слушателей с опорой на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Обучение построено на самостоятельной работе слушателя, задания выполняются слушателями без непосредственного участия преподавателя, но обязательно с необходимой обратной связью. У слушателей всегда есть возможность задать вопрос и получить на него ответ посредством обращения в личном кабинете.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по определенному разделу дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль может осуществляться в форме промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с. : ил.
3. Баржак, И.А. Сам дурак: как убеждать непробиваемых / И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2020. - 272 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые помогут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
5. Галло, К. Мастер слова. Секреты эффективных коммуникаций от ведущего спикера Америки / К. Галло. - М.: ЭКСМО, 2020. - 304 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с. - (Гид HBR)
7. Гартман, Т. Речь как меч/ Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Русский без ошибок).
8. Гартман, Т. Слово не воробей. Разбираем ошибки устной речи / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 224 с. - (Русский без ошибок).
9. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ/ Д. Гоулман. - 9-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 544 с.
10. Гоулстон, Марк. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров/ М. Гоулстон. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 272 с.
11. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
12. Как оставаться человеком на работе. Все грани эмоционального интеллекта. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 400 с.
13. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Гэвин Кеннеди. - 11-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 410 с.
14. Керпен, Д. Гений коммуникации: искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников: 11 навыков эффективного общения / Д. Керпен. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2020. - 352 с.
15. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
16. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.: ил. - (Практический тренинг с иллюстрациями)
17. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.: ил.

18. Наварро, Д. Опасные личности: как их вычислить и не дать манипулировать собой / Джо Наварро. - М.: ЭКСМО, 2020. - 352 с.
19. Непряхин, Н. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации/ Н. Непряхин. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 204 с. - (Переговоры и риторика)
20. Саймон, Дж. К. Манипулятор в овечьей шкуре: как не стать жертвой его уловок / Дж. К. Саймон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Влияй и убеждай. Книги, которые помогут добиться своего)
21. Самыгин, С. И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / С.И. Самыгин; А.М. Руденко. - 5-е изд., перераб. - М.: Кнорус, 2021. - 472 с. - (Бакалавриат)
22. Сесно, Ф. Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы / Фрэнк Сесно. - Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 316 с.
23. Смирнова, Ю. Говори, не бойся! Искусство публичных выступлений: Ю. Смирнова. - М.: АСТ, 2020. - 256 с. - (Нонфикшн рунета)
24. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов; А. Алешина. - 7-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 432 с.
25. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)
26. Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 384 с. - (Экопокет)
27. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.
28. Эриксон, Т. Кругом одни идиоты. Найди ключ к пониманию каждого человека/ Т. Эриксон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 432 с.: ил. - (Книжный марафон)

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических заданий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определенных категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения

консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым темам.

Учебная база Института оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Института, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

## **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Оценка качества освоения программы включает текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Института.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Института.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Оценочные материалы разрабатываются в соответствии с Положением о разработке тестовых вопросов для целей оценки степени и уровня освоения обучающимися дополнительных профессиональных программ, утвержденным ректором Института.

### **Перечень вопросов, выносимых на экзамен**

1. Понятие сложных переговоров, структура.
2. Планирование переговоров.
3. Основные элементы переговорного процесса.
4. Приемы построения информационной и убеждающей речи.
5. Условия проведения эффективных переговоров.
6. Как прогнозировать и анализировать поведение партнера.
7. Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов.
8. Техники эффективной коммуникации
9. Управление уровнем напряженности за столом переговоров
10. Ресурсное состояние для эффективного общения.
11. Общение с участниками переговоров после завершения.
12. Письменные коммуникации, телефонное взаимодействие

### **Примеры тестовых вопросов**

1. Стратегия «Примитивные переговоры» применяется
  - a) в ситуации, когда дальнейшие отношения сторон, их согласие, взаимное доверие не предполагаются и целью переговоров является только выгода
  - b) в условиях жестокой конкурентной борьбы во всех сферах предпринимательства и бизнеса
  - c) для достижения взаимопонимания между деловыми людьми, даже если они принадлежат к разным культурам и цивилизациям
  - d) когда оппоненты пытаются шантажировать друг друга
2. К организационным моментам подготовки переговоров не относится такой вопрос как
  - a) формирование делегации
  - b) определение места и времени встречи
  - c) анализ проблемы и формирование общего подхода к переговорам
  - d) согласование с заинтересованными лицами и организациями касающихся их вопросов
3. Для поиска новых вариантов решения переговоров на этапе подготовки используется метод
  - a) балансных листов
  - b) анализа продуктов деятельности
  - c) мозгового штурма
  - d) экспертной оценки
4. Во время разговора партнер по общению принимает закрытую позу. О каком состоянии собеседника это свидетельствует?
  - a) Готов к эффективному взаимодействию
  - b) Чувствует себя психологически комфортно
  - c) Обманывает Вас
  - d) Испытывает психологический дискомфорт
5. По каким признакам можно предположить, что партнер по общению Вас обманывает?
  - a) Не меняет позу во время разговора
  - b) Отводит взгляд, слегка дотрагивается до кончика носа
  - c) Сидит в закрытой позе
  - d) Открыто жестикулирует
6. Воздействие на состояние, мысли, чувства и действия собеседника с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие, это
  - a) манипулирование
  - b) конфликт
  - c) психологическое влияние
  - d) стресс
7. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей - это вид влияния
  - a) аргументация
  - b) просьба



с) манипулирование

d) внушение

8. Когда два оппонента в конфликтной ситуации обладают одинаковой властью, но имеют взаимоисключающие интересы и не стремятся к согласию, то эффективна стратегия поведения

a) сотрудничество

b) компромисс

с) уход

d) соперничество

9. Собеседник начинает разговор на повышенных тонах. Выберите эффективный прием снижения его агрессивности.

a) Резко и жестко оборвать его

b) Прекратить разговор фразой: «Выйдите! Когда успокоитесь, зайдете!»

с) Понизить тембр голоса, говорить медленнее и тише

d) Попытаться успокоить фразами: «Успокойтесь! Не кричите!»

10. К эффективным приемам разрешения конфликтных ситуаций относится:

a) подчеркивание различий

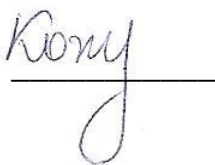
b) перебивание собеседника

с) негативная оценка личности собеседника

d) предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова